

平成 22 年度実施 地域 ICT 利活用広域連携事業 成果報告書

実施団体名 連携主体（上毛町、豊前市、吉富町、築上町）

代表団体名 上毛町

事業名称 京築広域圏高齢者あんしん提供事業

1 事業実施概要

本地域では、高齢者世帯の増加に伴い、社会問題にもなっている孤独死が発生した例もあり、地域ぐるみで高齢者の見守りサポートや、住民相互の助け合いによる地域住民の安心・安全の確保が急務となっています。社会福祉協議会・民生委員等により行政・地域住民が一体となり、高齢者宅への定期的な訪問等による地域見守り活動を行っていますが、一人ひとりの安否確認を行うことは極めて困難な状況です。このような状況を踏まえ、本事業により ICT を活用した緊急通報電話システム、及び見守りメールシステムを地域住民宅へ整備することにより、独り暮らし高齢者の状況把握、災害・緊急時の連絡体制の構築、及び上記に記したような地域見守り活動を補う見守り体制・環境づくりを行なう。

2 目標の進捗状況

(1) 目標の進捗率

指標	目標値	結果	達成状況	計測方法・出展等
緊急通報電話システム利用者数	700 人	686 人	△ (98%)	・ 利用申し込み数
見守りメールシステム利用者数	500 人	347 人	△ (69%)	・ 利用申し込み数
見守りメール配信者数	500 人	348 人	△ (69%)	・ 利用申し込み数
相談件数	150 件／月	不明	×	・ 実績なし (H23 年 3 月末工事完了のため)
孤独死の未発見（1 日以上）	0 件	0 件	○ (100%)	・ 発生した事案数ゼロ

(2) 進捗率の理由（達成状況が△又は×の場合はその理由）

・見守りシステム利用者数について

達成状況が、「△」であった理由については、事業当初の計画では、緊急通報電話装置については、全対象世帯に設置することとしたが、見守りセンサーの設置については、オプションによる選択としていた。2町については緊急通報装置の設置対象世帯に対して、見守りセンサーの設置も行うこととしたが、1市1町については、見守りセンサーの設置をオプションでの選択性としたことから、「メール配信先がない」、「日常的な見守りができている」などの理由で、全対象世帯に設置できず、見守りシステムの利用者数が伸び悩んだと考えられる。

また、サービス利用申し込みからサービス開始の期間が短くなったことも、ICTに不慣れな高齢者に対して、理解が得られなかったためだと思われる。

ただし、利用者アンケートにより、ICTの利活用は有効という回答を得ており、事業成果としては良好と言える。

・見守りメール配信者数について

達成状況が、「△」であった理由については、見守りセンサーは設置したが、親族がいない、見守る側も高齢化しており、「携帯電話を所有していない」、「操作に不慣れである」という理由で、メール配信先が未登録の利用者も見受けられる。このような状況の利用者に対しては、地域ぐるみでの高齢者の見守りサポート体制の構築を目指す。

・相談件数について

短期間での事業スケジュール（平成23年3月末設置完了）であったことから、実績なし。

3 事業による成果

(1) 事業による成果（アウトプット指標）

項 目	成果指数	備考（成果指数の説明等）	調査時期
担当職員数	11 人	本事業に関する担当職員数	2011 年 3 月
緊急通報装置及び見守りセンサー利用登録者数	緊急通報装置：686 人 見守りセンサー：347 人	緊急通報装置及び見守りセンサー利用登録者数	2011 年 3 月
緊急通報装置センター装置、見守りシステムセンター装置及び見守りシステム管理用端末設置数	緊急通報装置センター装置 1 台 見守りシステムセンター装置 1 台 見守りシステム管理用端末 4 台	緊急通報装置センター装置、見守りシステムセンター装置及び見守りシステム管理用端末設置数	2011 年 3 月
緊急通報装置数	686 台	緊急通報装置数	2011 年 3 月
見守りセンサー設置数	347 台	見守りセンサー設置数	2011 年 3 月
緊急通報装置設置率	1.09%	人口に占める緊急通報装置設置者数	2011 年 3 月
見守りセンサーの設置率	0.55%	人口に占める見守りセンサー設置者数	2011 年 3 月
緊急通報受信による消防出動数	3 件	緊急通報受信による消防出動数	2011 年 3 月
一人当たりの緊急通報利用頻度・リピート率	利用頻度 0.004 回 リピート率 0%	機器設置者のうち、2 回以上通報があった利用者の割合	2011 年 3 月
I C T人材育成人数	13 人	本事業において育成した I C T人材人数	2011 年 3 月
講習会開催回数	1	講習会開催回数	2011 年 3 月

(2) 事業による社会的効果等（アウトカム指標）

項 目	事業成果	調査内容	算出方法	調査時期
孤独死の件数	2011 年 1 月 0 件 2011 年 3 月 0 件	地域内で発生した孤独死の件数	各調査時期での孤独死の件数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
主観的安心度向上率	73%	利用者の機器設置による安心度に関するアンケート調査	安心度が向上したと回答した人数÷調査人数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
見守りサービスに携わる I C T 人材の育成	2011 年 1 月 0 人 2011 年 3 月 10 人	本事業において I C T 機器の運用に携わった人数	本事業により I C T 機器の運用に携わった各機関の職員を計上	2011 年 1 月 2011 年 3 月
高齢者、高齢者家族の主観的安心感	73%	利用者の機器設置による安心度に関するアンケート調査	安心度が向上したと回答した人数÷調査人数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
高齢者宅把握件数	2011 年 1 月 672 件 2011 年 3 月 686 件	緊急通報装置設置者数	緊急通報装置設置者数を計上	2011 年 1 月 2011 年 3 月
相談サービスにより問題解決されたと高齢者が感じる相談件数	2011 年 1 月 0 件 2011 年 3 月 0 件	相談件数に関する利用者へのアンケート調査	相談サービスにより問題解決されたと利用者が感じる相談件数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
見守りシステムにより発見された事案回数	0 回	見守りセンサーにより発見された事案の調査	見守りセンサーにより発見された事案を計上	2011 年 3 月
事案発生件数（徘徊等による死亡者、行方不明者、孤独死等の件数）	0 件	発生した事案数	孤独死等発生件数を計上	2011 年 1 月 2011 年 3 月
高齢者の主観的安心感	73%	利用者の機器設置による安心度に関するアンケート調査	安心度が向上したと回答した人数÷調査人数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
見守りサービスに携わる者の雇用増加率	0%	雇用に関する関係機関への調査	新たに雇用されたものの人数÷事業に関わる職員数	2011 年 1 月 2011 年 3 月
I C T 人材の増加	2011 年 1 月 育成：0 人 活用：0 人 2011 年 3 月 育成：13 人 活用：24 人	本事業において I C T 機器の運用に携わった人数を計上	事業に関する担当職員数	2011 年 1 月 2011 年 3 月

4 システム設計書

別添 2 のとおり。

守秘義務契約は交わしていませんが、委託業者から一部、社内秘扱いの項目があることから公開は避けて欲しいとの要請を受けています。

<システム運用結果>

1 システム運用で得られた成果

- ・ 本システムは、運用が開始したばかり（平成 23 年 3 月）であることから、本格運用はこれからの段階であるが、サービス開始後、毎朝親族から連絡が来るようになった利用者もあり、コミュニケーション機会の増加、高齢者の孤独感解消に繋げることが出来るツールではあると考える。
また、センサー未設置利用者の親族等から、サービス利用に関しての問い合わせがあることから、見守る側からの興味は持ってもらっている。
- ・ 平成 22 年度では、サブシステムである「緊急通報電話システム」について、消防本部職員、4 市町福祉課職員を対象として、操作演習を実施しシステムの習熟度を高めた。
- ・ 平成 22 年度では、サブシステムである「見守りメールシステム」については、操作説明会を、4 市町のクライアント端末を扱う社協・福祉課職員を対象として、各市町 1 回ずつ計 4 回開催した。利用者の状況確認、登録等の操作説明を行い、円滑なシステム運用のための周知を図った。

2 平成 22 年度事業実施において明らかとなった課題

本システムは、運用が開始したばかり（平成 23 年 3 月）であることから、本格運用はこれからの段階であるが、今後の運用面の課題は、次のとおりであると考ええる。

（利用者への京築広域圏高齢者あんしん提供システムの定着）

- ・ 今回の事業では、利用者が主に高齢者であることから、事前に各市町の福祉課等を通じて、事業内容や操作説明の個別対応を実施してきたが、見守りセンサーの設置にあたっては、「安心」、「見守られている気がする」という声がある一方で、一部の利用者からは、「メールがわからない」、「ほとんど利用することはない」等の意見も出ています。

民生委員等による日頃の声かけ活動時から、事業内容の再周知や、メール受信画面等を見せることにより、見守りセンサーの存在や、見守りメールの内容等、ICT の活用に慣れていっていただく取り組みが必要であると考ええる。また、操作説明（見守りセンサー感知、送信先メールアドレスの確認等）にあたっては、より簡単な取扱説明書等を作成するとともに、説明員の説明内容の統一化や、IT 知識の向上も図る必要があると考える。

（既存の地域見守り体制との連携）

- ・ 社会福祉協議会、民生委員等を通じて、既存の地域見守り体制を主体として見守り活動を実施しているが、サービスの定着や、継続性を考えると、各市町、及び市民、各種団体（消防本部、社会福祉協議会、地域包括支援センター）との連携強化を行い、ICT を活用した地域見守り活動の更なる充実を図る必要があると考える。
- ・ 「見守りメールシステム」からのメール受信時の安否確認について、遠く離れた家族が登録されている場合は、各種団体（消防本部、社会福祉協議会、地域包括支援センター）との具体的な連絡方法、及び緊急時の駆けつけ体制を確立する必要があると考えられる。

(広域連携における事業実施について)

- ・ 1市3町が広域的に連携し、ひとつの事業を実施することは、意思決定機関も複数できることとなり、自治体間の連携や同意など、時間と人的リソースが必要と考える。

3 自律的・継続的運営の見込み

「京築広域圏高齢者あんしん提供協議会」については、来年度以降も継続して運営することが決定しており、事務局については、協議会を構成する4市町の持ち回りによる実施体制としている。今後も引き続き定期的に協議会を開催し、住民要望や事業課題等を取りまとめていく予定であり、本事業の継続的な運営に向け、各市町による予算化を行うこととする。また、今後の緊急通報電話装置、及び見守りセンサーの設置については、利用者負担等の検討も各市町に於いて論議が必要となるかもしれない。

4 今後の展開方針

- ・ 豊前市・築上町においては、見守りシステムは希望者のみの導入としたため、今後、利用者の希望があれば設置を検討する。
- ・ 今年度は見守り対象者からの申請で、見守りメール送信先は主に家族・親戚としたが、送信先も高齢者であったり、送信先が見つからない等の課題もあったため、今後は地域や公的組織での見守り体制を整備していく。また、見守りメール到着後の安否確認で連絡が取れなかった際の確認体制についても検討していく必要がある。
- ・ 高齢者以外や他のエリアに見守り対象者がいる方（見守る側が事業提供エリアの住民）からも設置希望の声が上がっているため、有償提供も含め検討していく。

5 その他

新聞掲載

- ・西日本新聞 (H22.12.31)
- ・読売新聞 (H23.01.16)

読売新聞 1月16日 37面

「手術したひさの調子は？」。上毛町ハツ並地区の福祉委員、矢野キミ子さん(75)が尋ねると、訪問先の女性(83)は「大丈夫」と笑顔で応じた。矢野さんは24時間いつも様子を監視しないうのでありがたい」と事業を歓迎する。

4市町の65歳以上の割合は25・8と30・1%。いずれも県平均の21・8%を上回り、昨年は豊前市で1件、上毛町で2件の孤独死が確認された。

ニュース 探究便

孤独死をなくそうと、近接する豊前市、築上町、上毛町、吉富町が今年度中にも、一人暮らしの高齢者宅に人の動きを感じ取るセンサー(人感センサー)を設置する事業を共同で始める。室内で一定時間、人の動きがないと、専用サーバーから異常を知らせるメールが親類らに届く仕組み。複数の自治体が連携して高齢者の安全確認にメールを活用するのは全国的にも珍しく、注目を集めそうだ。(杉尾毅)

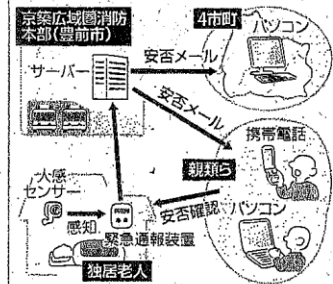
高齢者の孤独死防げ

人感センサー 安否確認活用

従来から4市町では、京築広域消防本部(豊前市)の受信装置を活用し、希望する高齢者、障害者の自宅に押しボタン式の緊急通報装置を配していた。受信装置が更新期を迎えたこともあり、センサー機能を加えてシステムを強化することにした。

人感センサーは室内の1か所に設置。設定時間(3

人感センサーを使った安否確認の仕組み



人感センサー(左)と緊急通報装置

者宅、豊前市と築上町は希望者宅にセンサーを置く。国の補助事業で、約500台の端末設置やシステム整備などにかかる約6000万円は国が全額負担する。では、異常メールの受信者が即座に対応できない場合、誰がどうカバーするか。運用にあたって、課題が浮き上がりつつある。「具体的な運営態勢はこれから検討課題だ。4市町で方向性を出したい」と豊前市福祉課。

人感センサーを導入済みの大分県豊後高田市や福岡県筑紫野市では、異常時の親類らへの安否情報をメールではなく電話で伝えている。

京築1市3町同事業 親類らにメール送信

豊後高田市では、市社会福祉協議会が2009年から、ケーブルテレビネットワークを活用したセンサーを464戸に設置。午前4時59時の状況を市社協などの端末で毎朝点検している。異常があれば、事前に登録した近所の住民や民生委員らに電話で連絡し、様子を見てもらっている。連絡がつかない場合は社協職員が足を運ぶ。豊後高田市では人感センサーの情報で救急車が出動したケースが4件あり、うち3件で救命に成功した。

筑紫野市では安否情報を専門業者が管理。電話で連絡を受けた親類や住民、民生委員らが出向くことができない場合、契約した警備会社の社員が急行している。

社会福祉に詳しいルーテル学院大(東京)の市川一宏学長は「メール受信者のなり手やバックアップの仕組みづくりが大切。センサーを置いた人は監視されているといった心理的負担を感じることが想定され、丁寧な説明も必要だ。地域の見守り活動と合わせ、有効に活用を促している」。

航 乗 奈 川 に だ げ 一 と し 重

<人材育成状況説明書>

①申請主体におけるＩＣＴ人材の育成・活用内容

１ ＩＣＴ人材の育成人数

(今回の事業において育成したＩＣＴ人材の人数及び属性)

属 性	人数
上毛町 健康福祉課	１人
豊前市 福祉課	１人
築上町 福祉課	１人
吉富町 健康福祉課	１人
築上町社会福祉協議会	１人
吉富町社会福祉協議会	１人
広域消防本部	１人
有識者講演受講者	１３人

２ ＩＣＴ人材の育成方法

- ・ 今後のシステムの自主的運用のため、システム構築業者で緊急通報システム及び見守りシステムについての取扱説明会を実施した。また、各システムの取扱マニュアルを整備し、システム運用は、京築広域圏高齢者あんしん提供協議会で主体的に行えるようにした。
- ・ システム運用だけに留まらず、ICT 利活用効果の理解を深めるために、株式会社NTTデータ経営研究所を外部講師として招へいして、「ICT を活用した地域活性化」をテーマに受講し、地域活性化に資する ICT の役割や、他地域での事例、事業の継続運用の重要性について学び、技術者育成の観点よりも、事業継続に関わる人材の必要性・重要性について関係者への動機付けを行った。講演は、本協議会担当課以外にも受講していただき、自治体内での本事業（ICT 利活用）の重要性を認識していただき、今後の人事異動の際も事業理解が広がったと考えられる。

３ １で育成等したＩＣＴ人材の活用人数

(今回の事業において活用したＩＣＴ人材の人数及び属性)

属 性	人数
上毛町 健康福祉課	１人
豊前市 福祉課	１人
吉富町 健康福祉課	１人
築上町 福祉課	１人
築上町社会福祉協議会	１人
広域消防本部	１人
有識者講演受講者	１３人

4 ICT人材の活用方法

(ICT人材の活用について)

項 目	ICT人材の活用方法
住民・関係者との調整	・高齢者の家族・親族・地域住民を中心とした地域見守りサポーターを増やし、住民全体で自立的に安心・安全な町作りを目指す。
ICT機器等の操作・利用支援	・センター側では、1市3町からの限られた人材で役割分担を行うことにより、各システムの専門性を高め、ノウハウの共有を行うようにする。 ・端末側では、民生委員等への説明会を実施するほか、システムについてHP等で紹介し、利活用率向上に努める。
システム設計サポート、システム運営、トラブル対応 (関係事業者との調整)	・システムに関する問い合わせ・対応を協議会に一元化することにより、システム導入・保守業者とも専門性の高いやりとりが可能になる。

5 次年度以降の I C T人材の育成・活用内容（予定）

（次年度以降の I C T人材の育成予定）

属 性	人数
上毛町 健康福祉課	1 人
豊前市 福祉課	1 人
築上町 福祉課	1 人
吉富町 健康福祉課	1 人
吉富町 社会福祉協議会	1 人
築上町 社会福祉協議会	1 人
広域消防本部	1 人

（次年度以降の I C T人材の活用方法）

項 目	I C T人材の活用方法
住民・関係者との調整	・高齢者の家族・親族・地域住民を中心とした地域見守りサポーターを増やし、住民全体で自立的に安心・安全な町作りを目指す。
I C T機器等の操作・利用支援	・センター側では、1市3町からの限られた人材で役割分担を行うことにより、各システムの専門性を高め、ノウハウの共有を行うようにする。 端末側では、民生委員等への説明会を実施するほか、システムについてHP等で紹介し、利活用率向上に努める。
システム設計サポート、システム運営、トラブル対応（関係事業者との調整）	・システムに関する問い合わせ・対応を協議会に一元化することにより、システム導入・保守業者とも専門性の高いやりとりが可能になる。

②事業運営主体における I C T人材の育成・活用内容

1 I C T人材の育成人数

- ・事業主体＝事業運営主体であることから、省略

2 I C T人材の育成方法

- ・事業主体＝事業運営主体であることから、省略

3 1で育成等した I C T人材の活用人数

- ・事業主体＝事業運営主体であることから、省略

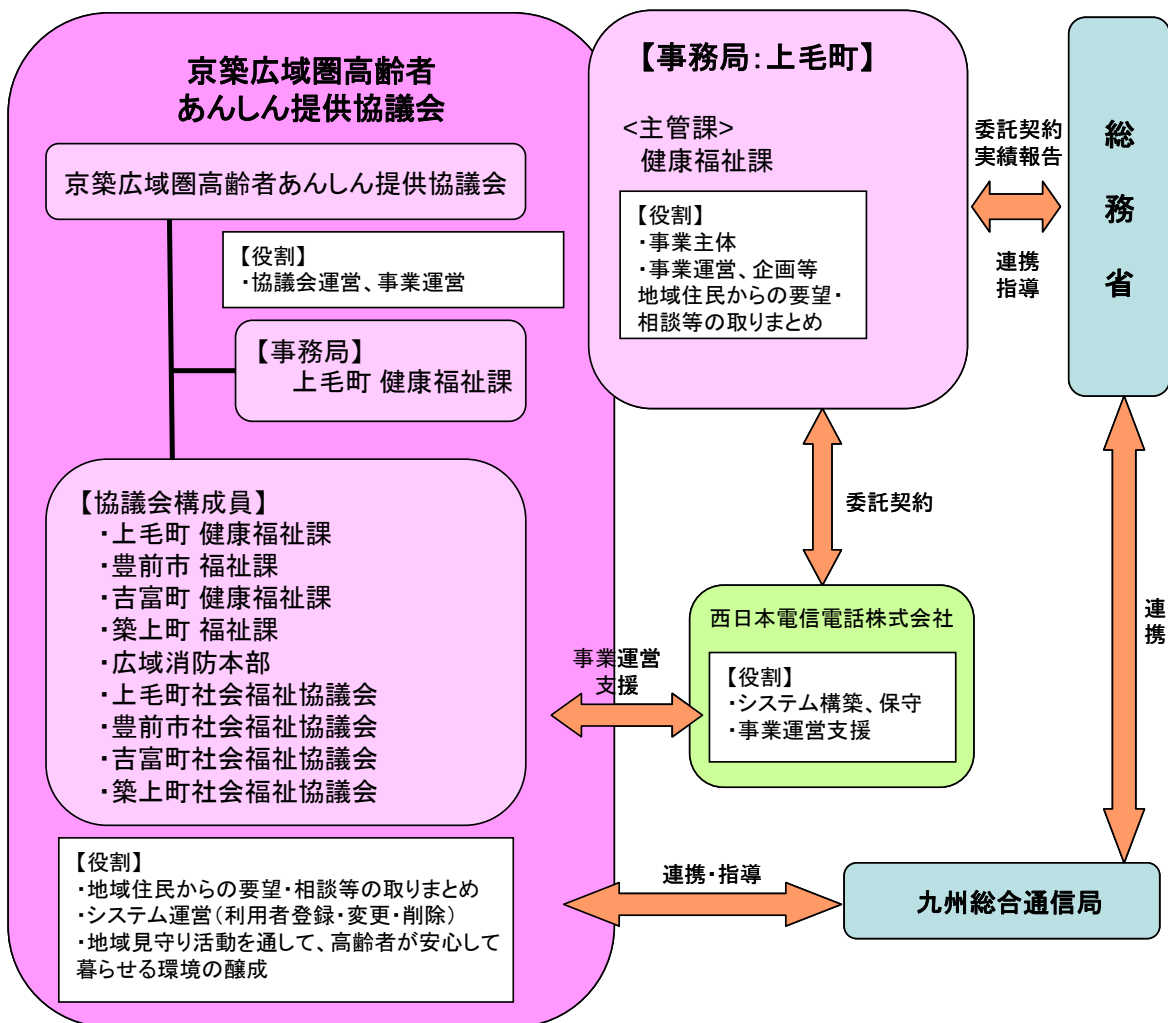
4 I C T人材の活用方法

- ・事業主体＝事業運営主体であることから、省略

5 次年度以降の I C T人材の育成・活用内容（予定）

- ・事業主体＝事業運営主体であることから、省略

1 实施体制



2 各主体の役割

No.	名称	役割
1	京築広域圏高齢者 あんしん提供協議会	同協議会は、協議会を構成する1市3町における高齢者世帯の安心・安全を担保することにより高齢者が安心して住め、生きがいの持てる地域社会を構成することにある。
2	上毛町 健康福祉課	・本事業の事業統括、事業運営等の総括業務を行なう ・地域住民からの要望・相談等の取りまとめ ・システム運営（利用者登録・変更・削除）
3	豊前市 福祉課	・地域住民からの要望・相談等の取りまとめ ・システム運営（利用者登録・変更・削除）
4	吉富町 健康福祉課	・地域住民からの要望・相談等の取りまとめ ・システム運営（利用者登録・変更・削除）
5	築上町 福祉課	・地域住民からの要望・相談等の取りまとめ ・システム運営（利用者登録・変更・削除）
6	京築広域消防本部	・緊急通報装置設置者からの緊急通報受付、救援・救護を行なう
7	上毛町社会福祉協議会	・地域見守り活動を通して、高齢者が安心して暮らせる状態を作る
8	豊前市社会福祉協議会	・地域見守り活動を通して、高齢者が安心して暮らせる状態を作る
9	吉富町社会福祉協議会	・地域見守り活動を通して、高齢者が安心して暮らせる状態を作る
10	築上町社会福祉協議会	・地域見守り活動を通して、高齢者が安心して暮らせる状態を作る

事業実施進行表

実施内容	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	H23 1 月	2 月	3 月
協 議 会 等 設 立・準備会合	→										
協議会等開催	△		△	△		△	△	△	△	△	△
事業申請結果 について			→								
システム仕様 調達方法につ いて					→						
システム構築 に係るプロポ ーザル実施							→				
システム構築									→	→	→
システム稼働											→
報告書作成											→

その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

・特になし